Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-096
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 3 februari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. Verzekeraar heeft de claim van Consument voor vergoeding van schade aan de bumper van de auto van Consument afgewezen, omdat deze schade niet verzekerd is onder de Verzekering. Consument stelt dat Verzekeraar bij het aangaan van de Verzekering (in een telefoongesprek) heeft medegedeeld dat alle schade aan de auto gedekt zou zijn onder de Verzekering. De Commissie is van oordeel dat Consument niet is geslaagd – rekening houdend met de op hem rustende bewijsplicht – enige toezegging van Verzekeraar aan te tonen dan wel aannemelijk te maken. Ook rust op Consument de plicht om het polisblad na ontvangst op juistheid te controleren. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtstukken met aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar op 12 juli 2019 telefonisch een doorlopende reisverzekering (hierna: 'de Verzekering') afgesloten. Onder de Verzekering van Consument zijn onder andere Pechhulp op reis en Vervangend vervoer op reis verzekerd. Ten tijde van het afsluiten van de Verzekering had Consument reeds een woon- en een Allrisk autoverzekering bij Verzekeraar.

2.2 Op de Verzekering zijn onder andere de voorwaarden 'Pechhulp op reis (DRV-RV-04-181)' en de voorwaarden 'Vervangend vervoer op reis (DRV-RV-05-181)' (hierna: de Voorwaarden), van toepassing.

2.3 Verzekeraar heeft op 12 juli 2019 het polisblad en de polisvoorwaarden per post aan Consument toegestuurd. Kort na versturing ging Consument op vakantie naar Turkije.

2.4 Gedurende deze vakantie is de bumper van de auto van Consument beschadigd geraakt. Consument heeft deze schade aan Verzekeraar gemeld en hem verzocht deze te vergoeden. Verzekeraar heeft de claim afgewezen, omdat de schade niet onder de dekking van de Verzekering valt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar dekking verleent onder de Verzekering en zijn schade van €1.500,-, zijnde de reparatiekosten voor de schade aan de bumper van de auto van Consument, vergoedt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Tijdens het afsluiten van de Verzekering heeft Verzekeraar een mondeling aanbod gedaan, waarbij door Verzekeraar is medegedeeld dat de auto van Consument gedurende de vakantie voor alles gedekt zou zijn. Dit aanbod heeft Consument geaccepteerd waardoor de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Consument mocht er – gelet op het voorgaande – op vertrouwen dat de schade aan de auto verzekerd was.
- Verzekeraar heeft bij e-mail van 5 september 2019 erkend dat hij een fout heeft gemaakt.
- Consument was niet in de gelegenheid om het polisblad te checken op juistheid. De documentatie van de Verzekering is op 12 juli 2019 door Verzekeraar verzonden en derhalve pas bij Consument aangekomen op het moment dat hij reeds op vakantie was. Consument heeft geprobeerd om online in te loggen om een en ander te controleren, maar dat is uiteindelijk door technische omstandigheden van de website van Verzekeraar niet gelukt.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De schade aan de auto is niet verzekerd onder de Verzekering. Vervangend vervoer op reis en Pechhulp op reis zijn twee modules die Consument voor zijn auto kan gebruiken. Consument heeft echter schade aan de bumper van zijn auto en deze schade is niet verzekerd onder de Verzekering.
- Er is geen sprake van een erkende fout. De desbetreffende klachtbehandelaar heeft aangegeven de situatie waarin Consument zich bevindt te betreuren en heeft een blijk van medeleven willen tonen. Dit mag niet verward worden met het erkennen van een fout.
- Het is zeer waarschijnlijk dat het hier om een misverstand gaat. Dit blijkt ook uit het feit dat Verzekeraar geen reisverzekering heeft waarbij schade aan de auto verzekerd is. Het is niet ondenkbaar dat Consument tijdens het afsluiten van de Verzekering heeft gevraagd of de auto op vakantie goed verzekerd zou zijn en dat de medewerker heeft aangegeven dat dit het geval was. De auto was op dat moment namelijk Allrisk verzekerd bij Verzekeraar. Mogelijk heeft Consument hieruit begrepen dat de schade aan de auto onder de net afgesloten Verzekering zou vallen.
- Consument heeft de verzekering kort voor vertrek geregeld en er bovendien zelf voor gekozen de polisdocumenten per post te ontvangen, terwijl het ook mogelijk was de documenten digitaal te ontvangen. Consument heeft de documenten – als gevolg hiervan – pas ontvangen toen hij al op vakantie was. Dit neemt niet weg dat Consument zelf de website van Verzekeraar had kunnen bezoeken om zich te laten informeren met betrekking tot de dekking van zijn net afgesloten Verzekering. Dat Consument op dat moment geen toegang had tot het klantenportaal doet daar niet aan af; de algemene voorwaarden zijn altijd online in te zien. Hier had Consument terug kunnen lezen dat schade aan de auto niet verzekerd is onder de Verzekering.

4. Beoordeling

4.1 Het geschil spitst zich toe op de vraag in hoeverre Verzekeraar kan worden gehouden de door Consument geclaimde schade te vergoeden op basis van de door hem afgesloten Verzekering. De Commissie overweegt hierover als volgt:

4.2 Uitgangspunt is hetgeen partijen zijn overeengekomen. Tussen partijen is daarbij niet in geschil dat de voorwaarden door Verzekeraar op de juiste wijze zijn ter hand zijn gesteld en dat de toepasselijke voorwaarden geen dekking bieden voor de door Consument geclaimde schade.

4.3 Consument stelt echter dat Verzekeraar – ten tijde van het afsluiten van de overeenkomst – telefonisch heeft medegedeeld dat alle schade aan zijn auto gedekt zou zijn onder de Verzekering. Verzekeraar heeft voornoemde stelling gemotiveerd betwist.

Het is dan ook aan Consument om – gelet op het bepaalde in artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering – zijn stelling te bewijzen dan wel op zijn minst aannemelijk te maken.

4.4 Consument heeft hiertoe een e-mail van 5 september 2019 van Verzekeraar overgelegd, waarin Verzekeraar – naar het oordeel van Consument – zijn fout erkend zou hebben. Het gaat in dit kader om het volgende bericht van Verzekeraar:

> ***" Bevestiging van uw Reisverzekering***
> *Op 12 juli 2019 heeft u telefonisch de Reisverzekering afgesloten. Als u een verzekering afsluit geven wij u 2 opties om dit aan u te bevestigen, per post of digitaal via Mijn Centraal Beheer. U koos voor een bevestiging per post. Op 12 juli 2019 zijn de documenten, polisblad, nota en de polisvoorwaarden, naar u toegestuurd. Hierin staat dat uw schade niet verzekerd is onder de Reisverzekering. U heeft ook een poging gedaan op 12 juli 2019 om een online account aan te maken. Dit heeft u alleen niet voltooid. U geeft aan dat u de stukken pas heeft gelezen nadat u terug was vakantie.*
>
> ***Bedankt voor uw signaal***
> *U geeft aan dat wij een fout hebben gemaakt en dat wij verkeerde informatie geven bij het afsluiten van de verzekering. We betreuren de situatie waar u zich in bevindt. We gebruiken uw situatie als voorbeeld om van te leren. Zo verbeteren we onze communicatie in de toekomst. Ik begrijp dat u daar op dit moment niets aan heeft."*

4.5 Uit bovenstaand citaat volgt echter enkel dat Verzekeraar de situatie betreurt en dat hij deze zal gebruiken als voorbeeld om toekomstige misverstanden te voorkomen. Van enige erkenning van gemaakte fouten of toezeggingen is echter geen sprake. Consument is derhalve niet in zijn bewijslevering geslaagd.

4.6 Daar komt bij dat het op de weg van Consument had gelegen om het polisblad na ontvangst op juistheid te controleren (vlg. Gerechtshof Den Haag van 7 oktober 2014, ECLI:NL:GHDHA:2014:3108, r.o. 3.7 en 3.8) en de toepasselijke voorwaarden door te nemen. Consument had in dat geval kunnen en moeten constateren dat schade aan zijn auto – die Consument thans claimt – niet gedekt was onder de Verzekering. Dat Consument de Verzekering kort voor vertrek heeft afgesloten en de betreffende documenten derhalve pas na zijn vakantie heeft kunnen doornemen, is een omstandigheid die voor rekening van Consument dient te blijven.

Conclusie

4.7 De conclusie is dat de Verzekering van Consument geen dekking biedt voor de door Consument geclaimde schade.

Van enige toezegging – op basis waarvan Verzekeraar wel tot vergoeding van de schade gehouden zou zijn – is evenmin sprake. Naar het oordeel van de Commissie hoeft Verzekeraar de door Consument geclaimde schade dan ook niet te vergoeden. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.